



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001301377

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002621-66.2024.8.26.0533, da Comarca de Santa Bárbara D Oeste, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada/apelante ERIKA DAS CHAGAS DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso do réu e negaram provimento ao recurso da autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº. 1002621-66.2024.8.26.0533

Apelante/Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A

Apelado/Apelante: Erika das Chagas da Silva (recurso adesivo)

Origem: FORO DE SANTA BÁRBARA D'OESTE – 2ª VARA CÍVEL

Juiz: Marcus Cunha Rodrigues

Voto nº. 7.448

Valor da causa: R\$ 11.122,22

Ajuizamento: 17/4/2024

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU E RECURSO ADESIVO DA AUTORA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO.

1. Alegação de ilegitimidade passiva. Inconsistência. Teoria da asserção. Legitimidade passiva configurada a partir da alegação do consumidor, atribuindo responsabilidade ao réu. A análise de caracterização ou não da responsabilidade diz respeito ao mérito.

2. Autora vítima de falsa central de atendimento, seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco. Realização de empréstimo e transferência de sua conta corrente. Operações destoantes do seu perfil de consumo. Participação culposa inicial da autora que não impede a configuração da responsabilidade civil objetiva do banco. Caracterização de falha no que atina ao dever de proteção do patrimônio sob custódia do banco. Concausa, porém, que faz incidir a norma do art. 945 do Código Civil. Declaração de inexigibilidade de 50% do valor das operações objeto da fraude e que implicaram prejuízo efetivo. Proporção definida por equidade de acordo com a participação de cada parte. Sentença alterada.

3. Danos morais não configurados. Não demonstração de ofensa a direitos da personalidade. Não há elemento seguro que autorize afirmar que houve vazamento de dados pessoais e da conta da autora, vinculado ao serviço prestado pela instituição financeira, para se aplicar o recente entendimento do STJ, expressado no REsp 2.187.854 (dano moral *in re ipsa*). Aliás, a autora obedeceu indevidamente às instruções do falsário. Sentença mantida.

4. RECURSO DO RÉU PROVIDO EM PARTE E ADESIVO DA AUTORA DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu e recurso adesivo da autora em face da sentença a fls. 262/272, que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais, para: a) declarar a nulidade das transações bancárias apontadas; b) condenar o réu a restituir em favor da autora a quantia de R\$ 6.122,22, incidirá correção monetária, que será calculada de acordo com o IPCA, conforme parágrafo único do art. 389 do CC, desde o saque, e juros de mora, segundo o índice apurado pela diferença entre a SELIC e o IPCA (art. 406, § 1º, do Código Civil), observando-se a metodologia de cálculo definida pelo CMN (Resolução CMN nº 5.171/2024), nos termos do art. 406, § 2º, do Código Civil, a contar da citação; c) rejeitar o pedido para condenação de indenização a título de danos morais.

Havendo sucumbência recíproca, as partes deverão suportar o pagamento das custas e despesas processuais proporcionalmente, na seguinte forma: a autora em 50% e o réu em 50%. Considerando-se os mesmos percentuais, os litigantes arcarão com os honorários do advogado da parte adversa, fixados em 10% do valor da condenação, observada a gratuidade.

Fls. 275/288: Razões de apelação do réu

O réu alega, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, visto que os prejuízos suportados pela parte apelada se deram por culpa exclusiva de terceiros, no caso, possíveis criminosos cibernéticos devidamente identificados pelo banco apelante.

No mérito, alega que a apelada, acreditando tratar-se de uma transação legítima, seguiu com envio de Pix, por meio de sua conta mantida no Banco Santander, no valor total de R\$ 4.4000, para conta no Banco BS2, em nome de OPP SERVICOS FINANCEIROS E COB, CNPJ: 16.944.045/0001-54 e STARSPAY EFX FACILITADORA E SERVICOS FINANCEIROS LTDA, CNPJ 16.944.045/0001-54.

Além disso, no momento da realização das transações, a conta da apelada já estava com saldo negativo, isto é, não possuía saldo suficiente, sendo utilizado o limite de cheque especial fornecido pelo próprio banco. Assim, não há que se falar em restituição em favor da apelada da quantia de R\$ 6.122,22, mas sim em liquidação do cheque especial.

Não houve, em momento algum, invasão aos sistemas do Banco Santander ou ainda falha na prestação de serviço como entendeu o Juízo *a quo*. O que ocorreu foi a entrega voluntária do valor pela parte apelada ao estelionatário, que deveria integrar a presente lide, sendo evidente que a responsabilidade civil do Banco Santander deve ser afastada. Posto isso, requer seja dado provimento ao recurso, julgando-se improcedentes os pedidos da inicial.

Fls. 295/299: Contrarrazões da autora

A autora alega que foi vítima do golpe da falsa central de atendimento. Na ligação, a pessoa que se apresentou como sendo do Banco Santander, confirmou todos os dados (sigilosos) da apelada, como nome completo, RG, CPF, saldo atual da conta, endereço e tipo de cartão, limite da conta, os dados de sua conta, agência, também confirmou que a autora tinha realizado um último Pix no valor de R\$ 50,00 para Maria Jose Gomes.

Assim, a apelada foi instruída pela pessoa que se passava por funcionário do banco por telefone a realizar o cancelamento de dois Pixes, porém, na verdade estava realizando as transações para os golpistas. Após, verificou que tinham sido realizados dois Pixes, um no valor de R\$ 2.900,00 e outro de R\$ 1.500,00 destinados à João Derick Ferreira/Opp Serviços Financeiros e Cobrança e Paschoal Ranieri Pereira de Carvalho Filho/Starpay EFX Facilitadora e Serviços Financeiros LTDA. Posto isso, requer seja negado provimento ao recurso.

Fls. 300/305: Recurso adesivo da autora

A autora pretende o recebimento de indenização por dano moral.

Fls. 311/314: Contrarrazões do réu

O réu requer seja negado provimento ao recurso da autora.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Passo a votar.

Os recursos são tempestivos, o recurso adesivo apresentado pela autora é isento de preparo (JG), e o apresentado pelo réu está preparado (fls. 289/290), os apelantes têm legitimidade (autora e réu), está caracterizado o interesse recursal (sentença de parcial procedência) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

1. Da legitimidade passiva e do chamamento ao processo

De acordo com a teoria da asserção, analisa-se a legitimidade de maneira abstrata, a partir da alegação do autor constante da petição inicial. Indagar a respeito de falha do serviço ou de nexo causal (ou de obrigação de indenizar), significa apreciação de mérito, não se cuidando de condição de ação.

Assim, o réu é parte legítima para figurar no polo passivo da ação, na medida em que a autora lhe atribui a responsabilidade pelos danos experimentados. É o que basta, enfim, para caracterizar a legitimidade passiva; a análise, em reforço, acerca da caracterização ou não da responsabilidade civil atribuída ao réu, é de mérito, conduzindo à procedência ou improcedência da ação contra ele.

2. Da responsabilidade civil

Trata-se do golpe da falsa central de atendimento, em que terceiros passando-se por prepostos da instituição financeira, entram em contato com o correntista, passando orientações, de modo a conseguir aplicar golpes, subtraindo

valores de suas contas bancárias ou contratando empréstimos.

A autora atribui responsabilidade à instituição financeira na qual possui conta bancária, pelo fato de ter permitido as operações fraudulentas, mesmo dissonantes ao seu perfil de consumo, de forma que o banco teria cometido falha na prestação do serviço a seu cargo.

A caracterização da responsabilidade civil, ainda que seja objetiva, depende da demonstração de nexos causal imediato.

A própria autora contribuiu para o sucesso da mencionada fraude, uma vez que seguiu todo o procedimento passado pelo terceiro, de modo a viabilizar a ocorrência das operações, que só se consumaram graças à conduta nada cautelosa da autora, que não atuou com a diligência e zelo esperados. Realmente, não agiu com a cautela normal que se exige da pessoa comum.

Verifica-se, pois, que esse evento se deu por culpa da autora e dolo de terceiro. Apesar disso, as operações impugnadas destoam do perfil de consumo da autora (fls. 22/24). O réu deveria ter efetuado bloqueio cautelar ou condicionado sua efetivação à aprovação expressa dele, visando à proteção efetiva do patrimônio sob sua custódia, o que não aconteceu, de forma que o dano se consumou.

A propósito, destaca-se trecho da sentença:

Ao revés disso, o requerido autorizou operações financeiras em curto espaço de tempo, de forma incompatível com o perfil usual de utilização da conta, o que se conclui pela mera observação de que a requerente ficou com saldo negativo após as indevidas transações (fls. 22/24).

A movimentação atípica, mediante contratações inéditas ou incomuns em breve lapso temporal, deveria ter levantado alerta ao requerido, levando-o a confirmar a autenticidade dessas transações, evitando, assim, danos materiais à requerente, não tendo a parte requerida, por outro lado, se desincumbido de comprovar o perfil da consumidora.

Note-se, inclusive, como dito e comprovado pela autora, que a ligação telefônica partiu de número idêntico ao da própria central de atendimento do banco réu (fls.18), o que se constata por

simples pesquisa na rede mundial de computadores, tudo a reforçar a falha na prestação de serviços da entidade bancária.

Portanto, a ocorrência do dano material se deu por concausa: culpa do consumidor e dolo de terceiro; falha do serviço a cargo do réu. Aplica-se, por isso, o art. 945 do Código Civil, a saber: "Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano".

Ainda que se trate de relação de consumo, consoante súm. 297 do STJ, e de responsabilidade da instituição financeira por danos acarretados ao consumidor em razão de fraudes cometidas por terceiros, conforme súm. 479, também do STJ, não se cogita de exclusão da norma civil acima citada (art. 945), razão pela qual cada parte suportará 50% do prejuízo verificado.

No que diz respeito aos danos morais alegados, não se configuram, mas sim mero dissabor, e a luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social.

Posto que se trate de dano exclusivamente moral, a obrigação de indenizar depende da causação de dano, não bastando o ilícito contratual, ou extracontratual (art. 927 do Código Civil). Se o dano moral alegado não for presumido (neste caso o dano moral não é presumido), a obrigação de indenizar tão somente se configura quando houver prova coesa do dano alegado, o que não se verifica, mas sim mera alegação genérica (na essência, alegação como se o dano nesse caso fosse presumido). Depende, por outras palavras, de prova coesa de situação de humilhação ou vexatória, não bastando situação contrariedade, aborrecimento ou dissabor.

Não há elemento seguro que autorize afirmar que houve vazamento de dados pessoais e da conta da autora, vinculado ao serviço prestado pela instituição financeira, para se aplicar o recente entendimento do STJ, expressado no REsp 2.187.854 (dano moral *in re ipsa*). Aliás, a autora, indevidamente, obedeceu às instruções do falsário, fornecendo a ele elementos aptos à prática do delito.

Diante do provimento parcial do recurso do réu, distribuem-se os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

encargos de sucumbência da seguinte forma: 1. A autora pagará 75% das custas e despesas processuais; o réu, 25%. 2. A autora pagará ao advogado do réu, seus honorários, fixados em 15% do valor correspondente à sua parcela de derrota (indenização por danos morais e 50% do valor das operações). 3. Observe-se, contudo, a gratuidade. 4. O réu pagará honorários, ao advogado da autora, fixados por equidade (§ 8º do art. 85 do CPC), em 15% sobre a sua parcela de derrota (50% do valor declarado inexigível).

Os honorários serão corrigidos pelo IPCA, contados do ajuizamento, e acrescidos de juros de mora pela Selic, a partir do trânsito em julgado.

A propósito de juros e correção monetária, remete-se aos arts. 389 e 406 do Código Civil, com a redação dada pela Lei n. 14.905/2024; quanto aos juros, remete-se especialmente ao § 1º do art. 406.

Desse modo: DÁ-SE PROVIMENTO em parte ao recurso do réu, julgando-se a ação parcialmente procedente nesse particular, para declarar inexigível o valor correspondente a 50% das operações realizadas pelo fraudador, que implicaram prejuízo para autora e réu. O réu deverá pôr em prática providência para cumprimento com exatidão desse preceito. O juízo, se necessário, fixará prazo razoável e multa e decidirá, de forma adequadamente fundamentada, de acordo com a orientação atualizada do STJ, sobre necessidade ou não de intimação pessoal da ré; NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso da autora.

JOSÉ WILSON GONÇALVES
RELATOR